



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Lingkungan sekolah memiliki peranan yang besar terhadap perkembangan jiwa remaja. Sekolah selain mengemban fungsi pengajaran formal, namun juga berfungsi sebagai tempat rujukan dan perlindungan jika siswa mengalami masalah. Oleh karena itu, di sekolah ditunjuk guru pembimbing untuk menangani dan membimbing siswa dalam menghadapi permasalahan yang dialaminya melalui pelayanan bimbingan dan konseling.

Saat ini pendidikan bukan hanya sekedar bentuk pembelajaran formal semata, akan tetapi pendidikan akan di arahkan untuk membantu siswa menjadi mandiri dan terus belajar selama rentang kehidupan yang dijalannya, sehingga memperoleh hal-hal yang mampu menghadapi tantangan dalam menjalani kehidupannya.

Masa sekolah yang dilalui siswa tidak semua berjalan dengan lancar, terkadang di sekolah sebagian siswa mengalami permasalahan, baik dalam hal pelajaran maupun permasalahan dengan teman sebayanya. Permasalahan dengan teman sebaya seperti mengejek, mencemooh, memaksa, memaki dan bahkan melakukan tindak kekerasan terhadap pihak lawan yang dianggap lemah.

Siswa akan berinteraksi dengan siswa lain dalam masa perkembangannya. Akan tetapi dalam masa perkembangannya ini antar siswa

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tidak selamanya memiliki pemikiran yang sama. Singkat kata dalam masa perkembangannya antar siswa tidak akan berjalan mulus. Adakalanya terjadi kesenjangan diantara mereka. Hal ini bisa terlihat dari cara mereka berkomunikasi ataupun cara mereka bertingkah laku.

Siswa merupakan salah satu unsur yang penting dan juga menjadi subjek utama pendidikan. Siswa Sekolah Menengah Atas dapat dikategorikan sebagai remaja akhir. Seperti yang dijelaskan oleh Mappiare (dalam Moh. Ali dan Moh. Asrori), “masa remaja berlangsung antara umur 12 tahun sampai 21 tahun bagi wanita dan 13 tahun sampai 22 tahun bagi pria”.<sup>1</sup> Mereka sudah tidak termasuk golongan anak-anak, tetapi belum juga dapat diterima secara penuh ke dalam golongan orang dewasa.

Usia remaja itu sendiri merupakan usia yang bermasalah, masa mencari identitas. Siswa juga cenderung memandang dunia dan orang lain dengan kacamata sendiri sebagaimana yang dia inginkan, bukan sebagaimana adanya. Kondisi psikologis yang digambarkan dengan cara pandang yang seperti ini seringkali memicu tindakan-tindakan interaksi sosial yang banyak diwarnai pertentangan-pertentangan.

Sebagai individu yang dalam masa usia remaja, siswa akan menghadapi berbagai masalah, tentunya akan berbeda antara satu dengan yang lainnya.<sup>2</sup> Sedangkan masalah yang dialami siswa itu sendiri di antaranya masalah hubungan dengan teman sebaya, masalah hubungan dengan orang tua, dan hubungan dengan guru. Masalah atau konflik yang terjadi pada setiap

<sup>1</sup> Moh. Ali, Moh. Asori. 2009. *Psikologi Remaja Perkembangan Peserta Didik*, Jakarta : PT Bumi Aksara, h.9

<sup>2</sup> Mirra Noor Milla. 2013. *Psikologi sosial 2*. Pekanbaru : Al-Mujtahadah Press. h.59

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

siswa, ternyata tidak semua dari mereka memiliki sikap dan kecakapan dalam menyelesaikan konflik tersebut secara positif. Selama ini kecenderungan seseorang menggunakan beberapa cara untuk menyelesaikan konflik seperti: menyerah begitu saja dengan segala kerendahan hati, melarikan diri dari persoalan yang mengakibatkan konflik, membalas musuh dengan kekuatan dan kekerasan yang jauh lebih dahsyat, menuntut melalui jalur hukum dan lain sebagainya. Ternyata cara-cara menyikapi konflik tersebut sangatlah tidak efektif dan pastinya akan ada yang menjadi korban.

Sehubungan dengan pemaparan di atas, terlihat jelas bahwa sangat dibutuhkan seseorang yang ahli dalam membantu peserta didik untuk menyikapi konflik-konflik yang sedang mereka alami. Berbicara mengenai konflik dan orang yang ahli dalam menanganinya, tentu sangat erat kaitannya dengan konseling.

Sesuai dengan UU No. 20 tahun 2003 menjelaskan tentang layanan bimbingan dan konseling merupakan bagian yang terpadu dari keseluruhan kegiatan pendidikan di sekolah dan mencakup seluruh tujuan dan fungsi bimbingan, sehingga mampu mengarahkan dan mewujudkan diri sendiri secara efektif dan produktif sesuai dengan peranan yang diinginkan.<sup>3</sup>

Konseling itu sendiri dapat ditinjau sebagai kegiatan pemberian bantuan “helping” dimana individu yang mengalami konflik tidak nyaman, bermasalah memerlukan orang lain untuk membahas dan mencari solusi. Dalam hal ini bisa dilakukan oleh pelaksanaan layanan bimbingan dan konseling di sekolah. Dikatakan demikian karena, layanan bimbingan dan

<sup>3</sup>Prayitno,dkk.2010. *Bimbingan dan Konseling Dilembaga Pendidikan (Peluang dan Tantangan)*. Pekanbaru:Yayasan Pustaka Riau.h.21

<sup>4</sup> Amirah Diniaty.2009. *Teori-Teori Konseling Tinjauan terhadap Isi dan Aplikasinya serta Perspektif Islam*. Pekanbaru : Daulat Riau. h.1

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

konseling telah menjadi satu kesatuan di dalam komponen pendidikan sekolah.

Bimbingan dan konseling merupakan wadah atau tempat yang bertujuan untuk membantu mengatasi permasalahan-permasalahan siswa di sekolah. Untuk tujuan tersebut, guru BK dapat melakukannya dengan memberikan layanan bimbingan dan konseling. Hal tersebut dikarenakan layanan bimbingan dan konseling merupakan pelayanan bantuan untuk siswa, baik secara perorangan maupun kelompok melalui berbagai jenis layanan dan kegiatan pendukung. Jenis layanan bimbingan dan konseling diantaranya : layanan orientasi, layanan informasi, layanan penempatan dan penyaluran, layanan penguasaan konten, layanan konseling perorangan, layanan bimbingan kelompok, layanan konseling kelompok, layanan konsultasi dan layanan mediasi.<sup>5</sup> Salah satu jenis layanan tersebut adalah layanan mediasi yang merupakan layanan yang dilaksanakan guru pembimbing dalam menyelesaikan konflik siswa dan guru pembimbing berperan sebagai mediator. Mediator ataupun mediasi disini dimaknai sebagai suatu kegiatan yang mengantari atau menghubungkan suatu yang terpisah.

Layanan mediasi bertujuan untuk menciptakan kondisi hubungan yang positif dan kondusif di antara kedua belah pihak yang saling mengalami konflik. Dengan harapan adanya perubahan sikap di antara keduanya.<sup>6</sup> Dalam hal ini terpapar jelas bahwa pelaksanaan layanan mediasi sangat terfokus

<sup>5</sup> Amirah Diniaty.2008. *Evaluasi dalam Bimbingan dan Konseling* ,Pekanbaru:Suska Pers.h.9

<sup>6</sup> Tohirin.2007.*Bimbingan dan Konseling di Sekolah dan Masyarakat(Berbasis Integrasi)*Jakarta: Raja Grafindo Persada.h.196



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pada perubahan kondisi peserta didik, dalam hal ini kondisi yang awalnya merasa ada ketidakcocokan, menjadi suasana yang kondusif. Misalnya rasa benci terhadap pihak lain menjadi suka terhadap pihak lain, dahulunya terdapat banyak perbedaan menjadi terdapat banyak kesamaan.

Layanan mediasi dilaksanakan agar terciptanya suasana yang kondusif antar siswa demi kelancaran proses belajarnya. Akan tetapi menjadi sebuah pertanyaan ketika layanan mediasi tidak memberikan perubahan positif bagi siswa yang mengalami konflik dan hal ini juga akan mempengaruhi proses belajar siswa tersebut. Strategi penyelesaian konflik merupakan tingkah laku aman berkenaan dengan sikap, cara, usaha dan keberhasilan individu dalam menyelesaikan konflik, baik secara konstruktif maupun destruktif<sup>7</sup>.

Cara penyelesaian konflik secara konstruktif merupakan penyelesaian konflik dengan cara yang aman dan mendukung penyelesaian yang menyenangkan bagi kedua belah pihak. Sedangkan penyelesaian konflik destruktif merupakan penyelesaian konflik secara tidak aman dan hanya untuk kesenangan dirinya tanpa mempertimbangkan kebaikan pihak lain.

Jadi konflik dapat diartikan sebagai proses yang terjadi ketika tindakan satu orang mengganggu tindakan orang lain. Konflik juga merupakan suatu proses sosial antara dua orang atau lebih (kelompok) dimana salah satu pihak berusaha menyingkirkan pihak lain dengan menghancurkan atau membuatnya tidak berdaya.<sup>8</sup>

<sup>7</sup> Latipun 2010. *Pembentukan Perilaku Damai dikalangan Remaja: Interpretative Phenomenologi Analysis Terhadap Proses Konseling*. Jurnal Psikologi Indonesia, 7(1), 17-28.

<sup>8</sup> Abu Ahmadi. 2004. *Sosiologi Pendidikan*. Jakarta : Rineka Cipta. h. 53.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sekolah merupakan salah satu lembaga pendidikan yang telah melaksanakan layanan bimbingan konseling. Bimbingan dan konseling adalah upaya proaktif dan sistematis dalam memfasilitasi individu mencapai tingkat perkembangan yang optimal, pengembangan perilaku yang efektif, pengembangan lingkungan dan peningkatan fungsi atau manfaat individu dalam lingkungannya. Bimbingan dan konseling memegang tugas dan tanggung jawab penting untuk mengembangkan lingkungan, membangun interaksi dinamis antara individu dengan lingkungan, membelajarkan individu untuk mengembangkan, merubah dan memperbaiki perilaku.<sup>9</sup>

Sekolah Menengah Kejuruan Telkom berlokasi di Jl. Melati-Jl. Esemka No.5, Kecamatan Tampan, 1 Km dari Stadion Utama. Sekolah ini memiliki satu orang guru pembimbing yang berlatar belakang pendidikan sarjana bimbingan konseling. Di sekolah ini sering dijumpai permasalahan yang terjadi pada siswa, baik permasalahan itu terjadinya antar teman sendiri dan bahkan ada kelompok antar kelompok.

Berdasarkan pengamatan awal, penulis menemukan bahwa layanan mediasi di dalam lembaga pendidikan ini terdapat gejala-gejala sebagai berikut:

1. Masih ada siswa yang pernah mengikuti layanan mediasi masih terlihat dalam keadaan tidak tegur sapa.

---

<sup>9</sup>Nidya Damayanti. 2012. *Buku Pintar Panduan Bimbingan dan Konseling*. Yogyakarta: Araska. h.13.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Masih ada siswa yang pernah mengikuti layanan mediasi masih terlihat tidak mau satu kelompok belajar dengan pihak lawan atau seseorang yang tidak ia senangi dikelompok itu.
3. Masih ada siswa yang belum mampu untuk menyelesaikan konflik
4. Masih ada sebagian siswa yang salah dalam pemilihan penyelesaian konflik
5. Masih ada sebagian siswa yang cenderung dengan kekerasan untuk menyelesaikan konflik.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Efektifitas Layanan Mediasi dalam Menyelesaikan Konflik Antar Siswa di Sekolah Menengah Kejuruan Telkom Pekanbaru”**.

#### B. Alasan Memilih Judul

Adapun alasan peneliti memilih SMK Telkom Pekanbaru sebagai lokasi penelitian adalah :

1. Masalah-masalah yang di kaji dalam judul di atas, penulis mampu untuk menelitinya.
2. Lokasi penelitian ini terjangkau oleh peneliti untuk melakukan penelitian
3. Sepanjang pengetahuan peneliti judul tersebut belum diteliti oleh peneliti terdahulu.

#### C. Penegasan Istilah

Agar dalam penelitian ini dapat di pahami dengan jelas, maka beberapa istilah yang di gunakan memerlukan penjelasan yang lebih jelas, agar tidak

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

terjadi kesalah pahaman dalam penafsiran istilah-istilah dalam penelitian, maka penulis menjelaskan istilah-istilah tersebut sebagai berikut.

1. Efektifitas

Efektifitas, menurut bahasa berasal dari bahasa inggris yaitu: efektif yang berarti guna atau tercapainya sesuatu pekerjaan atau kegiatan yang di rencanakan. Menurut istilah efektifitas adalah pengukuran dalam arti tercapai saran atau tujuan yang telah ditetapkan.<sup>10</sup> Efektifitas juga bisa diartikan seberapa tingkat besar keberhasilan yang data diraih (dicapai) dari suatu cara atau usaha tertentu sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai. Jadi, efektifitas adalah keaktifan, daya guna, adanya kesesuaian dalam suatu kegiatan orang yang melaksanakan tugas dengan sasaran yang dituju. Efektifitas pada dasarnya menunjukan pada taraf tercapainya hasil.

2. Layanan mediasi

Layanan mediasi adalah layanan konseling yang dilaksanakan konselor terhadap dua pihak atau lebih yang sedang dalam keadaan saling tidak menemukan kecocokan.<sup>11</sup> Layanan mediasi juga berarti layanan atau bantuan terhadap dua pihak atau lebih yang sedang dalam kondisi bermusuhan.

3. Konflik antar siswa

Konflik adalah situasi dimana dua orang atau lebih atau dua kelompok atau lebih tidak setuju hal-hal atau situasi-situasi yang berkaitan dengan keadaan-keadaan yang antagonistis. Dengan kata lain, konflik akan

<sup>10</sup> Depdikbud, 2013. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka. h. 250

<sup>11</sup> Suhertina. 2014. *Dasar-Dasar Bimbingan dan Konseling*. Pekanbaru : Cv. Mutiara Pesisir Sumatera. h. 128.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

timbul apabila terjadi aktivitas yang incompatibel adalah apabila suatu aktivitas dihalangai oleh aktivitas lain. Konflik dapat terjadi antara dua orang atau lebih maupun dua kelompok atau lebih. Taylor menyatakan bahwa konflik adaah proses yang terjadi ketika tindakan satu orang mengganggu tindakan orang lain.<sup>12</sup>

### D. Permasalahan

#### 1. Identifikasi masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan gejala-gejala yang telah dikemukakan di atas, maka peneliti dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

- a. Efektifitas layanan mediasi dalam menyelesaikan konflik antar siswa di SMK Telkom Pekanbaru.
- b. Pelaksanaan layanan mediasi di SMK Telkom Pekanbaru.
- c. Faktor yang mempengaruhi layanan mediasi di SMK Telkom Pekanbaru.
- d. Faktor yang mempengaruhi konflik antar siswa di SMK Telkom Pekanbaru.

#### 2. Batasan Masalah

Supaya penelitian ini lebih terarah dan mencapai sasaran yang di harapkan serta keterbatasan yang dimiliki peneliti dari segi waktu dan biaya maka fokus masalah pada penelitian ini dibatasi pada efektifitas

---

<sup>12</sup> Mirra Noor Milla, *Op. Cit.* h.60

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

layanan mediasi dalam menyelesaikan konflik antar siswa di Sekolah Menengah Atas Telkom Pekanbaru.

### 3. Rumusan Masalah

Dari batasan di atas penulis merumuskan masalah yang akan diteliti adalah :

- a. Apakah layanan mediasi efektif dalam menyelesaikan konflik antar siswa di SMK Telkom Pekanbaru?
- b. Apa faktor yang mempengaruhi efektifitas layanan mediasi dalam menyelesaikan konflik antar siswa di SMK Telkom Pekanbaru?

## E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

### 1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui apakah layanan mediasi efektif dalam menyelesaikan konflik antar siswa di SMK Telkom Pekanbaru
- b. Untuk mengetahui apa faktor yang mempengaruhi efektifitas layanan mediasi dalam menyelesaikan konflik antar siswa di SMK Telkom Pekanbaru.

### 2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini adalah:

- a. Bagi penulis, sebagai syarat untuk menyelesaikan perkuliahan program sarjana sata satu (S1) pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Prodi Manajemen Pendidikan Islam Konsentrasi Bimbingan dan Konseling.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Bagi Sekolah, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi dalam menentukan kebijakan, khususnya yang berkaitan dengan peningkatan tentang efektifitas layanan mediasi untuk menyelesaikan konflik antar siswa.
- c. Bagi Prodi Manajemen Pendidikan Islam Konsentrasi Bimbingan dan Konseling, sebagai bahan informasi dan dapat memberikan sumbangan bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Konsentrasi Bimbingan dan Konseling.
- d. Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini bisa dijadikan referensi jika ingin mengadakan penelitian yang berhubungan dengan tugas-tugas perkembangan.